奎光店贾益娟总结:

普瑞巴林事件和奔驰事件告诉我们，作为特殊服务工作者，面对每一位顾客，我们都应该做到不怠慢敷衍，遇到每一位顾客的问题时，我们应该努力及时解决，不拖沓，让顾客看到我们努力解决问题的诚意，先从自身找原因，不推卸责任，体谅顾客的难处，做一个好的倾听者，今天普瑞巴林事件这两件事件警醒了我们遇见顾客反应问题时，我们应该先安抚顾客情绪，在没有安抚好顾客时，更加不能把顾客一个人丢下，从而给顾客一种不被尊重的感觉。作为一个顾客，来太极大药房买药是因为信任我们，我们更应该让顾客感到宾至如归，当然他们也是希望尽量享受优惠政策的，这就需要我们多熟悉药品与活动内容，避免出现错误，即使是有问题我们也应该及时向领导请教解决办法并安抚顾客情绪，做到微笑服务，不要像奔驰事件一样闹到人尽皆知！

奎光店钱亚辉对西安事件和今天普瑞巴林事件的感想是:

1. 微笑，时刻用微笑服务，微笑能拉近人与人之间的距离；2.态度，当顾客因为问题来找到我们时，说明他想把事情得到解决，愿意给我们一次机会，而不是直接去投诉。那我们的态度很重要，让顾客看到你是积极想真心帮她解决问题；3..学会聆听，认真听顾客问题，让他感受到你对他的重视并安抚其当事人情绪；4.信任，把顾客当朋友，多和她交流，让顾客信任你；5.担当，因为我们是店长，是一个“企业家”遇到事情不推脱；6.学习，多学习知识及事件处理，让自己成为更优秀的“企业家”！

奎光店陈蓉总结:

通过奔驰和普瑞巴林事件，我们作为服务行业遇到顾客投诉，不管顾客激动与否，首先要把顾客带到休息区坐下来，倒上一杯水，安抚顾客情绪，当班一人专门负责此事，并且学会聆听，在自己不能处理的时候迅速联系店长和片长，切记不能把顾客一个人扔下，即使需要离开也要另一人陪同顾客，“海英笑”，“阮丽礼”每天都在学习，我们是服务员开门做生意就要遇上各类人士，诚信为本，亏本了也要给顾客按照活动方案执行，才能体现我们的诚信，服务至上诚信为本，服务好每一位顾客才是王道，没有顾客就没有业绩，药店竞争激烈，全靠顾客口碑宣传，我们是赢得一个忠实的顾客而不是赢了顾客。

奎光路店周有惠总结：

西安奔驰事件和北东街店普瑞巴林事件给我们警示，我们服务行业人员存在就是帮顾客解决一切问题，不仅仅是专业知识方面的问题，服务到位才是第一位，顾客第二次进店买普瑞巴林，对此品种取消活动，接待的员工应让另外员工去了解事情经过和解决方法，或让另外员工和顾客沟通，在离开，而不是两名员工一起离开，留顾客一个在，给顾客一种我们不重视，敷衍她的心态。我们要把公司的事当自己的事解决，解决事情我们要快，准，稳，以最快速度安慰好顾客，准确了解事情经过，顾客想要达到目的，稳妥解决问题，是我们的问题不要推脱责任，微笑服务是我们服务行业的宗旨，认真聆听和当朋友一样的交流，用人文关怀去温暖顾客，让顾客对我们太极有归属感。